

Om dokumentet

I dette vedlegget presenteres syv utvalgte brukerhistorier. Hver av de syv historiene beskriver deler av hendelsesforløpet i viktige prosesser. Historiene er valgt ut med bakgrunn i innsiktsarbeid i prosjektet *Samstemt journal*, og gir et innblikk i hendelsesforløp som tydeliggjør felles behov og utfordringer i tjenestene.

Enkelte situasjoner fra brukerhistoriene er brukt i behovsbeskrivelsen for å gi kontekst til behovene. Ved å plassere behovene i konkrete situasjoner, ønsker prosjektet å etablere et felles forståelsesgrunnlag og et godt utgangspunkt for videre dialog med leverandørene i anskaffelsen av ny elektronisk pasientjournal.

Innholdsfortegnelse

HISTORIE #1 Søke på tjenester for første gang	s.2
HISTORIE #2 Tildeling av tjenester	s.6
HISTORIE #3 Støtte til legemiddelhåndtering	s.10
HISTORIE #4 Bruk av velferdsteknologi	s.14
HISTORIE #5 Samhandling og kommunikasjon	s.18
HISTORIE #6 Sårbare overganger	s.22
HISTORIE #7 Økonomi, dataanalyse og rapportering	s.27

Merk! I dette dokumentet brukes begrepet:

- *Kommunen* om alle de ulike kommunene som inngår i samarbeidet rundt anskaffelsen.
- *Løsningen* om den samlede leveransen som dekker våre behov. Den kan være satt sammen av moduler, komponenter og tjenester, gjerne i samspill med andre systemer og nasjonale felleskomponenter.



HISTORIE #1

Søke på tjenester for første gang

En historie om Olga:

- En kvinne på rundt 80 år
- Bor alene, og har den siste tiden følt seg utrygg i situasjonen
- Har nære og engasjerte pårørende
- Mottar ikke tjenester fra Kommunen
- Følges opp av fastlegen i forhold til aldersrelaterte helseutfordringer



Situasjon 1

Pårørende opplever Olga som utrygg i eget hjem. Hun har hatt et funksjonsfall, og mestrer ikke hverdagsoppgaver like godt som tidligere.

Pårørende medvirker når Olga søker om tjenester fra Kommunen.

HOS FASTLEGEN



Gi og få samtykke til samhandling

Olga har bestilt en time hos fastlegen for å diskutere utfordringer hun opplever i hverdagen. Fastlegen har behov for å samhandle med pårørende for å få til gode rammer i hverdagen for Olga.

Viktige behov:

- Kunne få samtykke (ansatt)
- Kunne gi samtykke (tjenestemottaker)
- En samtykkeløsning som ivaretar både digitale og ikke-digitale tjenestemottakere

Jeg hjelper deg med å søke om tjeneste fra Kommunen, mor.



Å søke tjenester i kommunen

Pårørende er bekymret for Olgas funksjonsfall. Sammen med Olga finner de informasjon om tjenestetilbud på Kommunens nettsider og lenke videre til digitalt søknadsskjema. Olga gir samtykke til at sønnen kan medvirke.

Viktige behov:

- Søknadsprosess med beslutningsstøtte/prosesstøtte der nødvendig informasjon er intuitiv
- Pårørendemedvirkning

Du har mulighet til å fylle ut noen av punktene i dette kartleggingsskjemaet før de kommer i morgen. Det kan vi gjerne gjøre sammen nå, hvis du vil.



Medvirke i eget tjenestetilbud

Olga og sønnen får tilbakemelding om mottatt søknad, og en forespørsel om å fylle ut et kartleggingsskjema før hjemmebesøk. De fyller ut skjemaet sammen, og får veiledning fra systemet underveis.

Viktige behov:

- Skjema der kjent informasjon, f.eks fra folkeregisteret, er forhåndsutfyllt
- Bidra med selvrapporterte opplysninger

Situasjon 2

Ansatt vurderer egenrapporterte opplysninger fra Olga, og vurderer at hun kvalifiserer for kommunale tjenester. Det blir avtalt et hjemmebesøk for å kartlegge behovet ytterligere.

PÅ KONTORET



Enkel pålogging og tilgang til informasjon

Ansatt logger inn på arbeidsenheten for å få informasjon om nye oppdrag. Den ansatte kan enkelt finne nylig lagt til dokumentasjon, lese informasjon fra lege og fra kartleggingsskjema som Olga og sønnen har fylt ut.



Fleksibel arbeidssituasjon

Ansatt tar med en håndholdt enhet, og kjører til Olga for å gjennomføre hjemmebesøket. Besøket er tilrettelagt etter arbeidsliste og tilrettelagt ruteplan. Adressen er tilgjengelig og kartfunksjonen viser vei.

I HJEMMET



Kartleggingsskjema

Ansatt møter Olga og sønnen i hjemmet. De fyller ut resten av kartleggingsskjemaet i fellesskap. Ansatt får støtte fra systemet for å finne rett skjema for å dokumentere kartlegging, vurdering og valg av tiltak for Olga.

Viktige behov:

- Enkel pålogging
- Tilgang til oppdatert og korrekt informasjon

Viktige behov:

- Løsning med fullverdig funksjonalitet på håndholdte enheter
- Tilgang arbeidsliste
- Ruteplanlegger

Viktige behov:

- Tilgang til standardiserte skjema, maler, verktøy (prosess- og beslutningsstøtte)
- Veiledning i standardiserte skjema, maler, verktøy (prosess- og beslutningsstøtte)

Situasjon 3

Ansatt dokumenterer opplysninger fra hjemmebesøket, og deler informasjon med saksbehandler som skal fatte videre vedtak om tjenester for Olga.

PÅ KONTORET



Slutføre dokumentasjon

Ansatt bruker tilpasset og standardisert skjema for å slutføre og signere oppsummering fra hjemmebesøk. Noen dager gjøres dette på stedet, andre ganger utsettes det til planlagt kontortid. Man må da få varsel på ikke fullført dokumentasjon.

Viktige behov:

- Dokumentere i standard skjema
- Slutføre/signere dokumentasjon
- Varsel for ikke fullført dokumentasjon og signatur



Elektronisk samhandling internt i Kommunen

Etter slutføring av oppsummering fra kartleggingsbesøk videresendes dokumentasjon automatisk til relevant saksbehandler. Med bakgrunn i informasjonen kan ansatte i ulike roller samhandle videre om Olgas søknad og vedtak.

Viktige behov:

- Tilgang til oppdatert informasjon for ulike roller
- Verktøy for elektronisk samhandling



Enkel pålogging og tilgang til informasjon

Saksbehandler logger enkelt inn på arbeidsheten for å sjekke status i Olgas sak. Ved behov kan saksbehandler også finne nødvendig informasjon fra andre kilder.

Viktige behov:

- Enkel pålogging
- Integrasjoner
- Status i sak

HISTORIE #2

Tildeling av tjenester

En historie om Thomas og Mai:

- Thomas er far og verge til Mai på 18 år
- Mai mottar tjenester fra Kommunen i dag
- Mai er snart ferdig med videregående opplæring, og har behov for et tilrettelagt tilbud i årene fremover
- Mai har fått en ny tilleggsdiagnose, og far søker om nye tjenester på vegne av Mai



Situasjon 1

Mai bor hjemme sammen med mor og far. Hun har et ønske om å flytte hjemmefra, og familien søker om et tilrettelagt botilbud fra Kommunen.

HJEMME

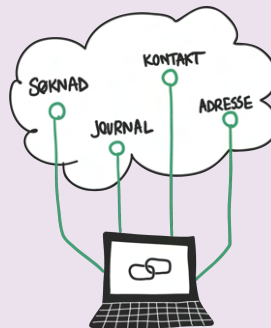


Søke om ytterligere tjenester

Far finner informasjon om Kommunens tjenestetilbud på kommunens nettsider, og en lenke til et digitalt søknadsskjema. Han logger inn i rollen som verge for Mai, og får opp et skjema som er forhåndsutfyllt med kjent informasjon.

Viktige behov:

- Enkelt å kunne gi og få samtykke for tjenestemottaker/pårørende/verge og saksbehandler
- Støtte i søknadsprosessen (f.eks. laste opp rett dokumentasjon)
- Innloggings-ID/fødselsnummer må ha kobling mot folkeregisteret, og tidligere registrert informasjon (f.eks. kontakt og pårørende)



Motta og fordele ny søknad

Kommunen mottar søknaden, og opplysningene kobles automatisk mot Mai sin eksisterende journal i kommunen. Søknaden kobles mot rett avdeling for saksbehandling ut fra opplysninger i obligatoriske felt i søknaden.

Viktige behov:

- Elektronisk søknad kobles automatisk mot tjenestemottaker sin eksisterende journal
- Tilgang til informasjon i journal ut fra rolle Saksbehandler har f.eks. tilgang under saksbehandling

PÅ KONTORET



Informasjon om ny sak

Saken tildeles aktuell saksbehandler som får opp et varsel på sin arbeidsflate. Saksbehandler får tilgang til søknad, vedlegg, samtykke til saksbehandling, kritisk informasjon i kjernejournal og annen relevant informasjon.

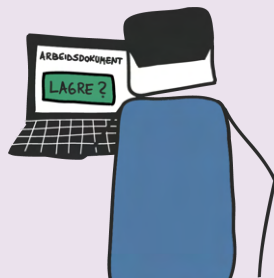
Viktige behov:

- I Løsningen må man kunne dele og motta informasjon/dokumentasjon fra relevante kommunale og nasjonale løsninger
- Relevant informasjon og dokumentasjon må være lett tilgjengelig og i klart språk

Situasjon 2

Søknaden sendes til behandling i Kommunen. En saksbehandler får ansvar for saksutredningen. På grunn av uforutsette hendelser må en ny saksbehandler overta saken før vedtak sendes ut.

PÅ KONTORET



Behandle ny søknad

Saksbehandler behandler saken i sin arbeidsflate, og får beslutningsstøtte fra systemet i saksutredningen. Det er mulig å mellomlagre arbeidsdokumenter, og digitalt be om ytterligere samtykke for nødvendig informasjonsinnhenting.

Viktige behov:

- Innhenting av samtykke underveis ved hjelp av digitalt samtykkeskjema
- Integrert beslutningsstøtte med tilgang til medisinske databaser og retningslinjer
- Område med mulighet for å dokumentere og gjennomføre saksutredningen før vedtak



Samhandling med tjenestemottaker

Saksbehandler samhandler med Mai og får gjennom digital kontakt, egenrapportering og hjemmebesøk. De kan dele nødvendig informasjon og tilbakemeldinger underveis i prosessen frem mot endelig vedtak.

Viktige behov:

- Tjenestemottaker må kunne medvirke og bidra med informasjon i saksbehandlingen
- Den ansatte bør enkelt kunne vurdere ønsker opp mot lovbestemte krav



Endre saksbehandler

Saksbehandler blir sykemeldt, og ansvarlig leder får opp et varsel om at lovpålagt saksbehandlingstid snart er utløpt, og at saken må sluttføres. Saken overføres til ny saksbehandler, som får tilgang til nødvendig dokumentasjon i saken.

Viktige behov:

- Mulighet for intern samhandling
- Fleksibel løsning for flytting av saker internt
- Automatiske varsler om utløp av frister

Situasjon 3

Fagansvarlig for tjenesten godkjenner vedtaket, saksbehandler signerer og sender vedtaket til relevante aktører. Far og Mai får tilgang til vedtak og tiltak i en innbyggerportal.

PÅ KONTORET



Fatte vedtak og arkivere

Saksbehandler fatter et vedtak om helse- og omsorgs-tjenester som kvalitetssikres og signeres digitalt. Når vedtaket er signert, blir det automatisk overført til Kommunens arkivsystem. Den ansatte får et varsel om at vedtaket er signert og arkivert korrekt.

PÅ KONTORET



Fra vedtak til tjeneste

Det opprettes en tiltaksliste basert på godkjent og signert vedtak. Det sendes automatisk varsel om tiltak til fagansvarlig for enheten som skal utføre tjenesten. Fagansvarlig kan planlegge turnus og tildele ressurser.

HJEMME



Få vedtak om ny tjeneste

Mai mottar varsel om at det er fattet vedtak på søknad om ny tjeneste. Hun får informasjon om vedtaket i innbyggerportalen. Der finner hun også informasjon om klagemulighet, oversikt over eget tjenestetilbud og Mais primærkontakt/team.

Viktige behov:

- Automatiserte prosesser for utsendelse av informasjon/dokumentasjon til relevante aktører
- Sømløs flyt mellom vurdering, vedtak og arkivering
- Arkiveringsprosessen må være innebygd i systemet

Viktige behov:

- Utveksle relevant informasjon/data med nødvendig støttesystem (f.eks. for turnusplanlegging)
- Elektronisk samhandling internt i Kommunen. Sømløs flyt mellom vedtak og tiltak, der vedtak automatisk overføres til utførende tjeneste

Viktige behov:

- Elektronisk samhandling med eksterne. Automatisk varsling om vedtak
- Oversikt over eget tjenestetilbud
- Enkelt og intuitiv tilgang til relevant informasjon/dokumentasjon

HISTORIE #3

Støtte til legemiddelhåndtering

En historie om Robert:

- En enkemann på rundt 75 år
- Bor hjemme alene i en enebolig
- Har en sønn og en datter
- Har hatt sviktende helse de siste årene
- Mottar tjenester i hjemmet fra Kommunen
- Ønsker å bo hjemme lengst mulig



Situasjon 1

Robert får hjelp fra hjemmebaserte tjenester under utprøving av ny medisin.

**Gi, få og dele informasjon om samtykke**

Robert har fått e-resept på ny medisin fra fastlegen. Hjemmebaserte tjenester har en oppdatert oversikt over hvilke medisiner Robert bruker, og får varsel om ny resept. De har samtykke fra Robert for å hente ut medisin på apoteket.

Viktige behov:

- Gi og få samtykke, og en oppdatert oversikt over aktive samtykker
- Tilgang til Pasientens legemiddelliste (PLL)
- PLL tilgjengelig på tvers av helsetjenesten gjennom ulike verktøy og løsninger

**Administrasjon av legemidler**

Robert får bistand fra hjemmebaserte tjenester ved oppstart på ny medisin. Ansatt registrerer utdelt legemiddel i Løsningen og signerer digitalt. Løsningen gir oversikt over hvilke medisiner som er utlevert til hvilken tid, og av hvem. Det varsles ved avvik.

Viktige behov:

- Digital legemiddelvektøy som gir forutsigbar og trygg legemiddelhåndtering
- Funksjoner i Sentral forskrivningsmodul, PLL og e-resept ivaretas med oppdatert visning i journal
- Dokumentasjon av gitt legemiddel og varsel ved avvik

**Oversikt over legemiddelbruk**

Administrativt ansatte har mulighet til å hente ut og følge med på Kommunens legemiddelhåndtering på ulike nivå. Den ansatte kan få en oversikt over lokal eller sentral lagerbeholdning, statistikk for bruk, innmeldte avvik, o.l.

Viktige behov:

- Oversikt over beholdning og status for bestilling av legemiddel
- Kunne overvåke, evaluere og vurdere bruk av legemiddel på virksomhetsnivå

Situasjon 2

Robert opplever en akutt forverring i helsesituasjon. Hjemmebaserte tjenester melder om bivirkninger fra legemiddel.

PÅ KONTORET



Registrere og dele avvik

Noen timer etter oppstart på ny medisin, opplever Robert at helsetilstanden forverrer seg. Han varsler sin primærhelsekontakt, som registrerer bivirkningen i Løsningen. Det sendes automatisk et varsel i Løsningen.

HJEMME



Beslutningsstøtte for legemiddelhåndtering

Robert får bistand fra fastlege og hjemmebaserte tjenester til videre kontrollert utprøving av medisin. Ansatte får støtte og veiledning fra Løsningen, og tilgang til viktige rutiner og prosedyrer. De kan også se tidligere varsler om bivirkninger.



Oppdatere og dele informasjon

Roberts situasjon stabiliserer seg. Hjemmebaserte tjenester oppdaterer informasjon i journal i forhold til helsesituasjon og bivirkninger for registrerte legemiddel. Informasjonen deles med fastlege og andre relevante aktører.

Viktige behov:

- Tydelig varsel ved reaksjon på legemiddel
- Kritisk informasjon må deles i Løsningen

Viktige behov:

- Informasjon knyttet til bruk av legemiddel oppdateres automatisk
- Enkelt tilgang til relevante rutiner og prosedyrer knyttet til legemiddelhåndtering
- Tilgang til Pasientens legemiddelliste (PLL)

Viktige behov:

- Oppdatert informasjon må deles med relevante tjenester og aktører

Situasjon 3

Det legges til rette for at Robert kan håndtere legemiddelhåndteringen selv. Han får støtte fra pårørende og aktuell velferdsteknologi.



Trygg, selvstendig legemiddelhåndtering

Hjemmebaserte tjenester ønsker at Robert blir mer selvstendig i håndtering av egne legemidler. Hjemmebaserte tjenester samhandler med fastlege og pårørende for å benytte multidose for kontrollert utdeling av medisin.



Pårørende tar legemiddelansvar

Robert har behov for at et legemiddel tas til et fast tidspunkt hver dag. Robert gir sin sønn samtykke til å hente ut medisin fra apoteket. Sønnen bistår også i opplæring og håndtering av elektronisk medisindispenser. Via uttak fra medisindispenser registreres medisinen som tatt i Løsningen.



Oversikt over helsesituasjon

Den første tiden må Robert og sønnen rapportere bivirkninger fra medisin. De svarer derfor på et digitalt spørreskjema etter hver utdeling. Informasjon fra digital hjemmeoppfølging sendes automatisk til journal.

Viktige behov:

- Løsningen må ivareta funksjoner knyttet til Sentral forskrivningsmodul, PLL og e-resept
- Digital plan for samhandling rundt legemiddel

Viktige behov:

- Støtte elektronisk multidose og samhandle/kommunisere med multidoseapotek
- Samtykke til at pårørende (og evt. andre) kan hente ut legemidler på vegne av tjenestemottaker
- Ansatte kan digitalt følge med på inntak/legemiddelhåndtering via velferdsteknologi

Viktige behov:

- Digital hjemmeoppfølging må automatisk sende/dele informasjon til journal
- Ulike tjenesteytere må ha tilgang til samme informasjon om legemidler

HISTORIE #4

Bruk av velferdsteknologi

En historie om Tom:

- En mann på rundt 30 år
- Bor i en kommunal bolig tilrettelagt for personer med utviklingshemming
- Har omfattende tjenestebehov i hjemmet
- Har foreldre som støtte i hverdagen
- Et ønske om å være mer selvstendig

Situasjon 1

Tom bor i en tilrettelagt bolig med døgnbemanning, og trives med det. Han har et ønske om å være mer selvstendig, og får en kartlegging i hjemmet.

HJEMME

Henviser til fagressurser

Tom har nære pårørende som bidrar i hverdagen. Han har et ønske om å bli mer selvstendig. Primærhelsekontakt sender en dialogmelding/henvisning til enhetens ergoterapeut for å planlegge en kartlegging.

Kunstig intelligens i Løsningen

Ergoterapeut ønsker en oversikt over Toms helsesituasjon og velger en standardisert spørring i Løsningens KI-funksjon. KI gir en god og utfyllende rapport basert på tidligere dokumentert informasjon i Løsningen.

Bistand til valg av velferdsteknologi

Ergoterapeut kartlegger situasjonen i hjemmet. Det blir sendt en henvisning til Kommunens velferdsteknologiteam for videre vurdering av aktuell velferdsteknologi. Henvisningen gir tilgang til oppsummert dokumentasjon og informasjon fra kartleggingen i hjemmet.

Viktige behov:

- Mulighet for digital dialog og samhandling internt i enhet, og på tvers av enheter
- Mulighet for dokumentasjon av ikke-journalverdig informasjon

Viktige behov:

- Standardisert dokumentasjon, gjerne basert på kodeverk
- Enkel tilgang historikk. Behov for å kunne følge trender, varsel ved avvik
- Bruk av KI i journal-løsningen der det er hensiktsmessig

Viktige behov:

- Tilgang til standardiserte kartleggingsverktøy
- Digital dialog og samhandling
- Funksjonalitet for automatisk utsending av informasjon/dokumentasjon til relevante aktører

Situasjon 2

Tom får vedtak om velferdsteknologi i hjemmet. Det oppstår en situasjon der alarmen utløses. Ny teknologi krever opplæring av pårørende og ansatte.

HJEMME



Vedtak om velferdsteknologi

Tom får vedtak om velferdsteknologi. Primærhelsekontakt får en digital oversikt over plan for innføring. Målet er at ny teknologi på sikt vil redusere behovet for bemanning fra Kommunen og støtte fra pårørende i hverdagen.

PÅ KONTORET



Oppfølging av velferdsteknologi

Installert utstyr registreres i Løsningen. Ansatte får enkel tilgang til relevant og oppdatert opplæring for nytt tiltak.

RESPONSSENTERET



Utløst alarm

Velferdsteknologi utløser en alarm som går til pårørende. Pårørende har ikke anledning til å respondere, og alarmen går videre til Kommunen, som drar på hasteoppdrag til Toms bolig. Det registreres automatisk i Løsningen at en alarm er utløst.

Viktige behov:

- Ansatte har behov for en oversikt over søknadsprosesser for velferdsteknologi, gjerne med "guide"
- Løsningen må legge til rette for integrasjon mot eksisterende løsninger for hjelpemidler i Kommunen (f.eks. Rigg/Påkobla)

Viktige behov:

- Enkel registrering og varsel om tiltak/ velferdsteknologi
- Enkel tilgang til digital, oppdatert opplæring
- Nødvendig funksjonalitet for støtte av Velferdsteknologisk knutepunkt (VKP)
- Kodet og oppdatert oversikt over velferdsteknologiske tjenester hos tjenestemottaker

Viktige behov:

- Mottak av alarmer fra alle system Kommunen får varslinger fra (evt. integrasjon mot VKP)
- Løsningen må gi mulighet for automatisk utsending av informasjon/dokumentasjon til relevante aktører

Situasjon 3

En ny person ansettes i rollen som primærhelsekontakt for Tom. Den nyansatte får en innføring i Løsningen og opplæring tilpasset arbeidsrollen.

PÅ KONTORET



Et intuitivt brukergrensesnitt

Det ansettes en ny person med arbeidssted i Tom sin bolig. Den ansatte gjennomfører et obligatorisk grunnkurs i Løsningen. Den ansatte får videre opplæring ved å aktivt bruke Kommunens Løsning i reelle pasientsituasjoner.

Viktige behov:

- Løsningen må være intuitiv for bruker, og kreve minst mulig opplæring
- Ansatte har behov for enkelt å kunne ta Løsningen i bruk i arbeidshverdagen, gjerne ved bruk av digital veiledning underveis

UTENFOR KONTORET
KONTORET



Veiledning i løsningen

Den nyansatte kan åpne relevante hjelpetekster i kontekst. Nivå av veiledning kan tilpasses og justeres individuelt etter rolle og behov.

Viktige behov:

- Tilgang til relevant og oppdatert hjelpetekst inne i systemet
- Løsningen må gi opplæring i relevant kontekst, der behovet for kunnskap og veiledning oppstår

PÅ KONTORET



Utdypende informasjon og opplæring

Den nyansatte skal etter hvert over i rollen som primærhelsekontakt. Rollen krever mer utdypende opplæring, og den ansatte får tildelt kurs som må gjennomføres. Det fins også et tilhørende opplæringsmiljø for systemet, der ansatte trygt kan prøve og feile.

Viktige behov:

- Et fullverdig og oppdatert opplæringsmiljø der ansatte kan prøve og feile
- Tilpasset opplæringsløp for alle ansatte med utgangspunkt i arbeidsoppgaver

HISTORIE #5

Samhandling og kommunikasjon

En historie om Lucy:

- En kvinne på 34 år
- Venter sitt første barn
- Bor sammen med samboer i en leilighet sentralt i byen
- Føder et friskt barn
- Ønsker etter hvert å flytte ut av Kommunen



Situasjon 1

Lucy er førstegangsgavid, og må finne ut av mye som er nytt og ukjent. Hun bestiller første time for kontroll hos jordmor. Ansatte i helsestasjons- og skolehelsetjenesten mottar forespørsel om time fra Lucy.

HJEMME



Bestille time

Lucy finner informasjon om svangerskap og barsel på Kommunens nettside, og en lenke til et digitalt skjema for å komme i kontakt med tjenesten. Hun får oversikt over ledige timer i en digital kalender, og booker en time.

PÅ KONTORET



Motta varsel om ny bestilling og opprette journal

Ansatt mottar forespørsel om time i aktuell timebok for tjenesten. Den ansatte bekrefter timen, og det sendes ut et automatisk svar til Lucy. Det opprettes også automatisk en journal for Lucy.

Viktige behov:

- Kobling mot opplysninger fra folkeregister ved utfylling av skjema
- Tilgang til digital timebok og timebestilling i en innbyggerportal

Viktige behov:

- Automatisk melding til helsestasjons- og skolehelsetjenesten fra skjema i innbyggerportal
- Automatisk innhenting av informasjon (f.eks. fra Folkeregisteret)
- Automatisk oppretting av journal



Motta innkalling og medvirke

Lucy mottar en innkalling til første time hos jordmor på ønsket tidspunkt. Hun får også en dialogmelding med lenke til et digitalt skjema for gravide, som hun må fylle ut med relevante opplysninger før timen.

Viktige behov:

- Dialog og samhandling med tjenestemottaker
- Løsningen må gi tjenestemottaker mulighet for å velge varslingstjeneste (sms/brev/digipost/e-post/innbyggerportal e.l.)
- Løsningen må gi tjenesten mulighet for å velge informasjonskanal til tjenestemottaker

Situasjon 2

Lucy får et varsel om at første time hos jordmor nærmer seg. I svangerskapet blir Lucy fulgt opp både av jordmor i Kommunen og av fastlegen. Gjennom svangerskapet kan relevante helseaktører samhandle digitalt.



Motta varsel om time

Noen dager før timeavtalen får Lucy en påminnelse om konsultasjonen hos jordmor. Hun logger inn i innbyggerportalen og får en oversikt over avtaler med sine helsekontakter.

HOS JORDMOR



Fylle ut standardskjema

Lucy og jordmor møtes til første konsultasjon. De ser over skjemaet Lucy har fylt ut på forhånd. Lucy samtykker til at opplysningene kan deles med andre aktører, før jordmor sender henvisning til ultralyd og deler data med fastlegen.

HOS FASTLEGEN



Digital samhandling

Lucy er til kontroll hos fastlegen, som har tilgang til opplysninger dokumentert hos jordmor og rapport fra ultralydundersøkelse i spesialisthelsetjenesten. Fastlegen tar blodprøver, og deler prøveresultatet med jordmor.

Viktige behov:

- Kunne sende ut forhåndsbestemte påminnelser om viktige hendelser
- Oversikt over timeavtaler i en innbyggerportal

Viktige behov:

- Standardisert dokumentasjon, gjerne basert på kodeverk
- Støtte dialog og samhandling med eksterne helseaktører, f.eks. spesialisthelsetjeneste og fastleger

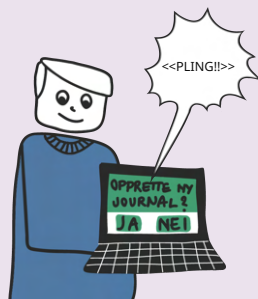
Viktige behov:

- Kunne dele data på tvers med relevante helseaktører
- Støtte nasjonale løsninger som Digitalt helsekort for gravide

Situasjon 3

Lucy føder et friskt barn til termin. Familien blir fulgt opp av kommunal helsetjeneste. Etter en stund ønsker familien å flytte.

PÅ KONTORET



Motta epikrise og opprette barnets journal

Tjenesten mottar en digital epikrise etter fødsel. Opplysningene overføres automatisk til Løsningen, og det opprettes en ny journal for det nyfødte barnet. Mor blir lagt til som pårørende, og mors journal avsluttes automatisk 6 uker etter fødsel.

HJEMME



Hjemmebesøk

Jordmor avtaler hjemmebesøk hos familien etter fødsel. I innbyggerportalen får de en oversikt over planlagte besøk og timeavtaler på helsestasjonen. De legger inn et endringsønske for tidspunktet for en avtale. Dette gjelder hjemmebesøk av både jordmor og helsesykepleier.



Familien flytter og journal avsluttes

Familien ønsker å flytte ut av Kommunen, og samtykker til at journalen sendes digitalt til den nye kommunen. Journalen sendes sammen med barnets vekstkurver og andre relevante vedlegg, og avsluttes deretter i Kommunens Løsning.

Viktige behov:

- Opprette ny journal basert på importert informasjon
- Få varsel om automatisk avslutning av journal med mulighet for endring
- Prosess- og beslutningsstøtte i Løsning knyttet til oppfølging i svangerskapet

Viktige behov:

- Enkelt oversikt over tjenestetilbud for tjenestemottaker
- Mulighet til samhandling og dialog med tjenestemottaker
- Behov for å kunne be om endring av oppsatte timeavtaler

Viktige behov:

- Digital oversending av journal mellom kommuner (i komprimert form)
- Oppdatert status på meldinger må være lett og intuitivt å finne

HISTORIE #6

Sårbare overganger

En historie om Paul:

- En mann på rundt 70 år
- Bor hjemme sammen med sin kone
- Liker å være aktiv
- Jobber fremdeles ca. tre dager i uken
- God helse, men har den siste tiden slitt med høyt blodtrykk
- Følges opp av fastlegen



Situasjon 1

Det oppstår en situasjon hjemme der konen opplever Paul som forvirret. Han får hodepine og føler seg nummen i deler av kroppen. Pauls kone ringer 113.

HJEMME



Forverret helsesituasjon

Paul er hjemme når han brått føler seg dårlig. Han fremstår som forvirret, klager over sterk hodepine og føler seg nummen i kroppen. Konen blir bekymret og usikker på hva det kan være.



Telefonrådgivning

Konen ringer AMK (Akuttmedisinsk kommunikasjonsentral) og forklarer situasjonen. Ansatte ved AMK er usikker på hvor alvorlig Paul sin helsesituasjon er, og rekvirerer transport med ambulanse til legevakten for en ytterligere vurdering.

LEGEVAKT



Akuttmedisinsk hjelp

Paul hentes av ambulansen, og kjøres til legevakten. Underveis gjør ambulansepersonell nødvendige kontroller og målinger som dokumenteres i helsetjenestens Løsning.

Viktige behov:

- Tilgang til informasjon fra nasjonale kilder (folkeregister, kjernejournal mm.)
- Viktige helseopplysninger dokumenteres i tjenestemottakers journal fortløpende
- Legevakten får et varsel om pasient på vei inn

Viktige behov:

- Gjennomføre målinger i ambulanse som deles gjennom integrasjon mot legevaktens Løsning
- Tilgang til oppdatert dokumentasjon i journal
- Tilgang til triageringsverktøy
- Tilgang til kjernejournal gjennom hele forløpet

Situasjon 2

Paul ankommer legevakten med ambulanse. Det er mistanke om hjerneslag, og han blir sendt videre til sykehus for behandling.

LEGEVAKTEN

TRIAGERING



Vurdere og prioriterer

Paul prioriteres direkte inn på et undersøkelsesrom på grunnlag av målinger utført i ambulansen. Helsepersonell gjør ytterligere vurderinger og målinger. Det er mistanke om hjerneslag, og Paul må akutt innlegges på sykehus.

Viktige behov:

- Tilgang til data fra undersøkelse og vurderinger fra ambulanse og samtale med AMK dokumentert i journal
- Tilgang til tjenestemottakers tidligere historikk mtp helse, medisiner o.l.

SYKEHUS



Innleggelse på sykehus

Paul hentes av ambulansen, og kjøres til sykehuset. Ved mottak på sykehuset får helsepersonell tilgang til tidligere dokumenterte helseopplysninger, og kan igangsette diagnostisering og ytterligere behandling.

Viktige behov:

- Tilgang til data fra undersøkelse og vurderinger fra legevakt, ambulanse og samtale med AMK
- Tilgang til pasientens tidligere historikk mtp helse, medisiner o.l.

SYKEHUSET



Behandling på sykehus

Under oppholdet på sykehuset får Paul behandling for hjerneslag, og arbeidet med en rehabiliteringsplan blir startet opp. Sykehuset sender dialogmelding til Kommunen om at Paul samtykker til å søke om rehabilitering. I epikrisen blir det notert en bekymring for aggressiv atferd.

Viktige behov:

- Behov for digital medvirkning og tilgang fra interne og eksterne aktører i planarbeid
- Både ansatte og tjenestemottaker må ha tilgang til å skrive i planen
- Tilgang til PLL/Sentral forskrivningsmodul
- Varsle relevante aktører om kjent risiko

Situasjon 3

Paul blir henvist videre til en kommunal rehabiliteringsavdeling. Tjenesten blir varslet om viktige forhold, og kan forberede seg før ankomst.

PÅ KONTORET



Oversikt over ledige plasser

Saksbehandler mottar dialogmelding med ønske om rehabiliteringsplass. Etter en vurdering får Paul vedtak om plass. Saksbehandler får en oversikt over ledige rom ved alle behandlingssentre med rehabiliteringsavdeling, og Paul får tildelt plass.

PÅ SYKEHUSET



Vedtak og informasjon om status

Paul mottar vedtak om plass gjennom sin foretrukne kommunikasjonskanal. Han får også opplysninger om klagefrist og kontaktinformasjon til tildelt avdeling.

I REHABILITERINGSAVDELINGEN



Informasjon og varslings til ny tjeneste

Rehabiliteringsavdelingen forbereder seg på at Paul skal legges inn. Ansvarlig/leder får opp et varsel om ny pasient. Det kommer også opp et varsel om fare for vold/aggressiv atferd, og leder kan kommunisere ut informasjon til avdelingen før Paul legges inn.

Viktige behov:

- Automatisk varsel/rapport om ledige plasser
- Digital venteliste over ledige plasser for ulike tjenester
- Løsningen bør kunne støtte fordeling av rom/seng/bolig

Viktige behov:

- Forutsigbarhet og oversikt over eget tjenestetilbud
- Løsningen må legge til rette for digital inkludering og gi mulighet for valg av informasjonskanal (sms/brev/digipost/e-post/innbyggerportal e.l.)

Viktige behov:

- Behov for varslings på tvers av tjenesteområde
- Mulighet for rollebasert tilgangsstyring til kritisk/nødvendig informasjon

Situasjon 4

Paul er lagt inn på et rehabiliteringsopphold. Sammen med de ansatte jobber han for å bedre helsen, og legge til rette for at han skal kunne fortsette å bo hjemme.

BEHANDLINGSSENTER



Oppfølging av plan

Paul overføres til en rehabiliteringsavdeling ved et behandlingssenter i Kommunen. Han får oppfølging og opptrening med ansatte, og de jobber sammen mot mål definert i rehabiliteringsplanen. Den ansatte jobber med tiltak som kan redusere utrygghet og aggressiv oppførsel.

Viktige behov:

- Tilgang til planarbeid på tvers av aktører
- Løsning for samhandling med tjenestemottaker
- Digital samhandlingsplattform med spesialisthelsetjenesten og internt i Kommunen.
- Mulig å kunne følge meldingsflyt og status

Kan min kone også få legge til noe i søknaden?



Søknad om tjenester i hjemmet

Etter noen uker på rehabilitering vurderer Paul sammen med ansatte at han er klar for å reise hjem. Han vil trenge støtte fra kommunale tjenester og hjelpemidler i hjemmet. De samhandler om søknaden. Det er ikke lenger knyttet risiko til Paul, og varselet fjernes i Løsningen.

Viktige behov:

- Helsepersonell kan søke om tjenester digitalt på vegne av tjenestemottaker
- Informasjon fra søknadsskjema importeres automatisk inn i Løsningen for videre håndtering

HJEMME



Videre oppfølging i hjemmet

Paul er glad for å være hjemme igjen. Han får god omsorg fra sin kone, og tjenester fra hjemmebaserte tjenester. Han får tildelt multidoser og velferdsteknologi som støtte i hverdagen.

Viktige behov:

- Utveksle informasjon/dokumentasjon med relevante helseaktører
- Tjenestemottaker/pårørende kan velge om andre skal ha tilgang til planverktøy

HISTORIE #7

Økonomi, dataanalyse og rapportering

En historie om Laura:

- En kvinne på rundt 80 år
- Bor alene i en leilighet
- Har få nære pårørende
- Mottar tjenester i hjemmet fra Kommunen



Situasjon 1

Laura har vedtak om tjenester i hjemmet. Tjenestene settes på et midlertidig opphold, og fakturaen fra Kommunen blir automatisk justert i forhold til endrede tjenester.

HJEMME



Egenandel på tjenester

Laura har vedtak om hjelp noen timer i måneden fra hjemmebaserte tjenester til vask av hus. Tjenesten faktureres på etterskudd. Hver måned mottar hun en faktura for egenandel for tjenesten.

PÅ KORTTIDSAVDELINGEN



Endring av tjeneste/egenandel

Laura brenner lårhalsen. Hun legges inn på sykehus, og saksbehandler i Kommunen registrerer et midlertidig opphør i hjemmetjenestene. Etter sykehusinnleggelse får hun et vedtak om opphold på korttidssykehjem. Ved oppstart av oppholdet starter fakturering av egenandel for denne tjenesten.

HJEMME



Fakturering av egenandel

Økonomisystemet har fått overført nytt grunnlag for egenbetaling fra Løsningen. Systemet genererer automatisk ut Lauras månedlige faktura, med korrigeringer av trekk på grunnlag av midlertidig opphør.

Viktige behov:

- Funksjonalitet for både abonnement- og timefakturering for tjenester
- Timer som legges inn i brukerens tjenestebilde i Løsningen må importeres til økonomimodul
- Satser for egenandel må automatisk reguleres etter gjeldende justeringer

Viktige behov:

- Utveksling av data mellom Løsningen og Kommunens økonomisystem
- Løsningen må legge til rette for varsling når det skjer viktige endringer

Viktige behov:

- Systemet må generere ut faktura basert på sanntidsinformasjon fra løsningen
- Fakturagrunnlag må ta hensyn til ulike frister i faktureringsprosessen, slik at faktura som sendes ut gjenspeiler faktiske mottatte tjenester

Situasjon 2

Laura er tilbake i hjemmet med tilbud om oppfølging fra kommunal fysioterapeut. Hun betaler en egenandel for behandlingen, og Kommunen mottar refusjon.

HJEMME



Gjennomføre og registrere behandling

Etter lårhalsbruddet får Laura behandling fra en kommunalt ansatt fysioterapeut. Hver tirsdag kommer det en fysioterapeut hjem til henne for å gjøre øvelser. Fysioterapeuten dokumenterer i Kommunens løsning.

Viktige behov:

- Enkel tilgang til Løsningen ut fra arbeidsrolle og behov for dokumentasjon



Fakturere for tjenester

Fysioterapeuten registrerer hver behandling med en takstkode i Kommunens Løsning. Informasjon deles automatisk med økonomisystem som beregner egenandel basert på gjeldende takster. Fysioterapeuten får oversikt over når Laura har nådd egenandelstaket

Viktige behov:

- Betalingstjenester må registreres med takstkoder jfr. forskrift for tjenesten
- Beregning av egenandel mot frikortgrunnlag. Registreringsbilde må vise om tjenestemottaker har nådd egenandelstak
- Integrasjon mot Helfo, Fiks folkeregister og NAV



Kommunen søker refusjon

Kommunen sender inn refusjonskrav og registrerte fakturerte egenandeler til Helfo for alle utførte behandlinger. De bruker takstkoder og dokumentasjon fra Løsningen. Beløpet registreres mot frikortgrunnlaget hos Helfo, og informasjon kan senere avstemmes.

Viktige behov:

- Avstemme krav og refusjon mot utførte tjenester hos tjenestemottaker
- Spore enkeltkrav i innsendt refusjonskrav
- Enkelt ta ut rapporter på krav som er sendt til Helfo og som er fakturert pasienter
- Lett å se status på refusjonskrav

Situasjon 3

På grunnlag av gitte kriterier blir Laura del av en planlagt massevaksinerings i Kommunen. Ansatte får tilgang til relevant statistikk og rapporter som støtte under planlegging og gjennomføring.

PÅ KONTORET



Bruke og analysere data

Kommunen planlegger massevaksinerings av en risikogruppe. Ansatt kan ut fra Løsningen hente ut data på hvilke av Kommunens tjenestemottakere som skal få tilbud om vaksine, og hvilke tjenester disse tilhører. Ansvarlig sender ut varsel til tjenestene med en overordnet plan for gjennomføring.

Viktige behov:

- Mulighet for dialog og samhandling på tvers av tjenester og tjenestenivå i Kommunen
- Tilgang til data og statistikk på virksomhetsnivå
- Data må kunne presenteres som rene tall, grafer eller tabeller
- Oversikt over lagerbeholdning

PÅ KONTORET



Beslutningsstøtte ut fra data

Administrativt ansatte i tjenestene får et varsel om planlagt vaksinerings. I Løsningen kan de se hvilke tjenestemottakere det gjelder, og få en visuell fremstilling av antall mottakere, prioritering og hvor de bor.

Viktige behov:

- Ansatte på ulike nivå i Kommunen må få tilgang til nødvendig data fra løsningen for å kunne styre egen virksomhet
- Kunne justere fremstilling av statistikk og data etter lokale behov
- Gode, visuelle oversikter over pasientinformasjon og virksomhetsstyring

PÅ KONTORET



Rapportere vaksinedata

I etterkant av massevaksinerings henter ansatte ut nødvendige rapporter fra Løsningen. Disse kan deles i eller utenfor Løsningen, uten å endre format. Løsningen sender automatisk vaksinedata til nasjonalt vaksinasjonsregister (Sysvak)

Viktige behov:

- Registrering av vaksinekode, dose og preparat, gitt når og av hvem. Nasjonale vaksinekode.
- Automatisk rapportering mot nasjonale Løsninger som Sysvak
- Tilgang til standardiserte rapporter og mulighet for å opprette egne rapporter ved behov (f.eks. aktivitetsnivå, antall vedtak, produksjonsnivå)

Vedlegg til behovsbeskrivelse
Anskaffelse av elektronisk pasientjournal
Prosjektet *Samstemt journal*
September 2025

